

GESTÃO DE RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES – 2016

Enquadramento:

A ASCUDT preocupa-se com o nível da qualidade do serviço prestado e das condições de acolhimento que disponibiliza.

Dado que as falhas são inevitáveis, principalmente quando se trata de serviços, devido à sua natureza e características únicas, uma das formas de diferenciação organizacional e de demonstração de preocupação com os stakeholders é levar a cabo um bom serviço de recuperação após uma falha. Esta situação é muito importante principalmente se a parte interessada verbalizar a sua insatisfação, pois uma boa gestão e tratamento de reclamações permite à Instituição reverter este estado.

Para melhor responder às necessidades de todas as partes interessadas, a ASCUDT dá a conhecer as suas sugestões ou reclamações sobre os nossos produtos e serviços, nomeadamente através dos seguintes meios: site, presencial, questionários e formulário.

No âmbito do procedimento de gestão de sugestões e reclamações implementado nesta Instituição (ITG.13.01) registaram-se as seguintes reclamações/sugestões no ano de 2016, tratadas de acordo com o procedimento em vigor:

TIPO	LEGÍTIMAS	NÃO LEGÍTIMAS
Reclamações	7 (-9/2015=16)	10 (+2/2015=8)
Sugestões	44 (-12/2015=56)	34 (+6/2015=28)

Análise Global:

Da observação do registo das sugestões/reclamações durante o ano de 2016 podemos referir os seguintes pontos de reflexão:

- Decréscimo do número de reclamações registadas, comparativamente a 2015 (-7), e diminuição do número de sugestões registadas em relação ao ano transacto (-8);
- Redução do número de reclamações legítimas (-9 que em 2015), e diminuição do número de sugestões pertinentes (-12 que em 2015);
- A parte interessada, mais evidenciada como reclamante, foram os Clientes (9), seguindo-se da Comunidade (5), no papel de Associado da Instituição. Destaca-se que as reclamações legítimas relacionam-se nomeadamente com quantidade, preparação, confeção e apresentação das refeições e serviços de lavandaria, evidência similar ao ano transacto;
- O stakeholder mais destacado como sugeridor, foi o Colaborador (57). As sugestões pertinentes prendem-se essencialmente em melhorar os procedimentos do Sistema de Gestão da Qualidade (14) e Eventos (11);
- No que concerne às reclamações, constatamos que em 7 legítimas, apenas duas resultaram em planos de correção (serviço de lavandaria), evidenciando-se 5 tratamentos incompletos. Para superar uma reclamação, a Instituição tem de implementar estratégias/meios de colmatar a falha. Ao nível das sugestões, verificamos que das 44 sugestões pertinentes, 23 resultaram em planos de ações preventivas (2), de correção (2) e melhoria (19), resultando 21 sugestões analisadas e tratadas, mas as quais não foram alvo da abertura de planos de melhorias (situação a superar);
- Cingindo-nos ao tratamento das reclamações, salientam-se as seguintes questões (a serem colmatadas): 1. Todas as reclamações identificadas, devem ser informadas acerca da resposta (135138); 2. O diagnóstico deve avaliar a legitimidade ou não da opinião, sugerindo-se a sua fundamentação (para desta forma resultar uma contabilização da gestão de reclamações mais eficaz); 3. As reclamações consideradas legítimas devem ser alvo de planos de melhoria. Focando-nos no tratamento das sugestões, evidenciam-se algumas situações (a serem superadas): 1. O diagnóstico deve avaliar a pertinência ou não da sugestão, sugerindo-se a sua fundamentação (para desta forma resultar uma contabilização da gestão de sugestões mais eficaz); 2. As sugestões avaliadas como pertinentes, devem ser alvo de planos de melhoria; 3. Todas as sugestões pertinentes devem ser implementadas, ou pelo menos devem existir evidências que se reuniram esforços nesse sentido (planos de ação), evitando as 4 sugestões pertinentes, não implementadas (sem evidências): 142349, 143374, 143375 e 126415.

Linhas Conclusivas/Plano de Ação:

Todas as reclamações e sugestões foram analisadas, avaliadas, tratadas e *parcialmente* comunicadas ao reclamante/sugestor, por meio adequado à gravidade, no prazo máximo de 1 mês após a sua receção. O tratamento das reclamações/sugestões anónimas, foi divulgado nos relatórios de análise de questionários, disponíveis para consulta no site (tendo em conta que este foi um canal mais eficaz do que o placard definido na IT).

Tendo sempre em vista a melhoria contínua apelamos às partes interessadas que formalizem eventuais situações que não cumpram o acordado e continuem a manifestar a sua opinião sempre que acharem importante, salientando a pertinência de:

- Comunicar o tratamento da opinião; Implementar ações de correção, corretivas ou de melhoria, resultantes da pertinência/legitimidade das reclamações e sugestões; Registrar incidentes críticos positivos para o colaborador sugeridor (não verificado); Eticamente não é correto o sugeridor avaliar a própria sugestão, sugerindo-se que na situação, considerada excecional, a informação fosse devidamente tratada por outra pessoa.

Desta forma, cumprem-se os indicadores 33 e 34 do referencial da norma Equass:

“A organização tem um sistema de gestão das reclamações acessível, que regista a avaliação dos clientes, compradores e outras partes interessadas sobre o seu desempenho.

33: A organização tem um sistema de gestão das reclamações documentado que assegura um tratamento adequado e objetivo das mesmas.

34: A organização demonstra anualmente transparência dos resultados no sistema de gestão de reclamações”.

Gestão de reclamações e sugestões elaborada pela GQ a 31-01-2017 e aprovado pela DS a 08-02-2017.